**SÉCURITÉ**
MIEUX VAUT
PRÉVENIR…

**MACHINES DANGEREUSES**
QUOI DE NEUF ?

# HOMMES & METIERS

**N°271**
JUILLET 2014

# ARTISANS AMBULANTS PLUS PROCHES DE VOS BESOINS

Chambre de Métiers et de l'Artisanat
Meurthe-et-Moselle

LE PACTE ENVIE D'AGIR

**ENGAGEMENT N°1 :** CROIRE EN VOUS ET VOUS AIDER À RÉALISER VOS PROJETS

# ARTISANS, COMMERÇANTS,
# OUVREZ LA PORTE À TOUS VOS CLIENTS

Pour rendre votre commerce accessible à tous, nous vous accompagnons dans tout votre projet : diagnostic, travaux, certification et financement . Plus d'information sur : www.ouvrezvosportes.fr

HANDIBAT

BANQUE POPULAIRE
LORRAINE CHAMPAGNE
BANQUE & ASSURANCE

+X BANQUE POPULAIRE

Banque Populaire Lorraine Champagne, société anonyme coopérative à capital variable - 3 rue François de Curel - 57000 Metz 356 801 571 RCS Metz - Orias n° 07 005 127. Juin 2014

# ÉDITORIAL

*Jean-Marie BENOIT*
*Président de la CMA 54*

Il n'est pas toujours évident pour un chef d'entreprise de prendre le temps de s'interroger sur la sécurité de son entreprise en sa présence mais aussi en son absence. À l'approche de l'été, nous consacrons notre dossier à ce sujet ! Sécuriser votre entreprise doit devenir l'une de vos priorités, en effet, c'est à l'intérieur de celle-ci que vous gardez tous vos outils, vos astuces et vos secrets qui permettent d'exercer votre métier d'artisan comme aucun autre. En votre absence ou en votre présence, votre entreprise court des risques, dans ce numéro nous vous livrons quelques solutions pour éviter les vols informatiques ou physiques, mais aussi toute autre incivilité qui pourrait nuire à votre structure. C'est pourquoi nous favorisons une réflexion préventive qui pourra à terme éviter des soucis. De plus, les moyens à mettre en œuvre ne sont pas toujours très contraignants ou onéreux mais peuvent s'avérer très utiles !

# Sommaire

## ACTUALITÉ


4 **CERTIMÉTIERS :** une signature qui vous fait gagner du temps !
5 **IMPRIMEURS :** devenez Imprim'Vert !
6 **VIE DES APPRENTIS :** les nouvelles du CEPAL
7 **SE FORMER,** c'est toute l'année !
8 **DÉVELOPPEUR** et Médiateur de l'Apprentissage
10 **COLLOQUE :** substances dangereuses pour l'eau
11 **RGE :** êtes-vous prêt à conserver vos marchés ?
12 **CENTRE DE FORMATION** pour drones !


## DOSSIER

14 | **SÉCURITÉ**
MIEUX VAUT PRÉVENIR...
Dissuader, bloquer, ralentir, détecter, interpeller le délinquant, telle est la stratégie de la « prévention situationnelle ». Les forces de l'ordre misent depuis les années 60 sur cet outil pour lutter contre la malveillance.


## MÉTIER

20 **ARTISANS AMBULANTS : PLUS PROCHES DE VOS BESOINS**
Nouvelles activités ou nouvelles prestations, le service à domicile connaît depuis quelques années un développement soutenu. Ils sont de plus en plus nombreux à prendre la route pour rendre des services aux personnes et/ou aux entreprises avec toujours cette même conviction, celle de la qualité artisanale.


## PORTRAIT


23 **JAVIER PALACIOS :** le vélo dans la peau !


## EN RÉGION


24 **MACHINES DANGEREUSES :** quoi de neuf pour les jeunes travailleurs ?
25 **SOUTIEN DE LA RÉGION LORRAINE** en faveur des artisans d'art
26 **FEMME CRÉATRICE** d'entreprise de l'année
26 **ACORIS MUTUELLES :** proches de vous


RETROUVEZ L'ENSEMBLE DES NUMÉROS D'**H&M** SUR **WWW.CMA-NANCY.FR**


Magazine édité par l'Association pour la Promotion et le Développement de l'Artisanat Lorrain. Chambres de Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle, de la Meuse, de la Moselle et des Vosges-Épinal. Rédacteurs en chef : I. MOLIN - L. FEDERSPIEL - D. SIMON - PE. PICHON. Édition déléguée : Édimétiers. Rédaction graphique : Pixel Image - Metz. Maquette : TEMA*presse*. Photo de couverture : © Fotolia.com. Dépôt légal : N° 1.042 - Juin 2014. ISSN : 0290-1633. Impression : Socosprint imprimeurs / 88000 Épinal.



PEFC 10-31-1260 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org

*Certimétiers*

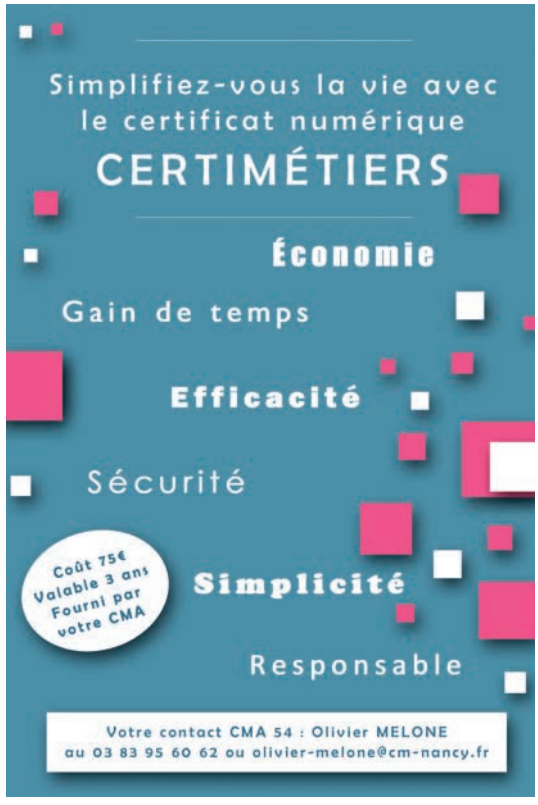
# UNE SIGNATURE QUI VOUS FAIT GAGNER DU TEMPS !

*Grâce au certificat numérique, le chef d'entreprise, peut signer électroniquement un courriel, un document, une transaction ou un formulaire sur Internet. Un véritable gain de temps !*

La valeur juridique est identique à la signature manuscrite, il permet d'avoir une identité reconnue, sûre et certifiée sur Internet. Le certificat numérique est un premier pas vers la dématérialisation : on supprime le papier !

Certimétiers permet :

- de faciliter les démarches d'embauche pour un emploi d'avenir et/ou un contrat unique d'insertion et bénéficier d'aides, en s'identifiant sur le site Internet Sylae, puis en transmettant ses justificatifs en toute sécurité : contrats de travail, bulletin de paie, état de présence, etc. ;
- de répondre à des appels d'offres, en permettant de déposer son offre sur le site Internet du maître d'ouvrage ;
- de réaliser ses déclarations sociales sur Net-Entreprise ;
- de « signer » ses courriels et leur donner une valeur juridique ; le certificat numérique s'incorpore dans le logiciel de messagerie très facilement ;
- d'accéder au Système d'Immatriculation des Véhicules pour enregistrer les véhicules professionnels ;
- de « signer » des documents sur un PC (recette, procédé, image, découverte, cahier des charges…) et leur donner une valeur juridique.




## COMMENT L'OBTENIR ?

Le chef d'entreprise adresse à la CMA les trois éléments suivants :

- Un contrat d'abonnement papier à compléter en deux exemplaires disponible sur www.certimetiersartisanat.fr.
- Une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal de l'entreprise.
- Un règlement de 75 euros TTC à l'ordre de votre CMA.

Un délai de deux à trois semaines est nécessaire. La CMA reçoit la clef USB, le CD-Rom d'installation et le mode d'emploi, tandis que le chef d'entreprise reçoit, par courrier, le code pin. Puis, un rendez-vous est organisé : la remise du certificat se fait en main propre avec vérification de l'identité du demandeur et signature d'un reçu. Le certificat numérique est valable trois ans avec possibilité de renouvellement.

**Contact : CMA54 - Olivier Melone - Tél. : 03 83 95 60 62**
**olivier-melone@cm-nancy.fr**

# **RSI :** SIMPLE COMME UN COUP DE FIL

**PRATIQUE.** Depuis le 30 juin, pour joindre le RSI, c'est plus simple avec deux nouveaux numéros !

- Téléphonez au **3648** pour les questions liées aux services (retraite, santé, CMU-C, action sanitaire et sociale, prévention…).
- Téléphonez au **3698** pour vos questions en lien avec les cotisations (revenus, cotisations, échéances, délais de paiement…).

Des services ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 17 h au prix d'une communication locale depuis un poste fixe !

# **IMPRIMEURS :** DEVENEZ IMPRIM'VERT !

**ENVIRONNEMENT.** La marque Imprim'Vert® a pour objectif de favoriser la mise en place par les entreprises exerçant des activités d'impression d'actions concrètes conduisant à une diminution de leurs impacts sur l'environnement. Quel que soit votre procédé d'impression : offset, numérique, typographie, sérigraphie, flexographie, héliographie…, devenez Imprim'Vert®, vous contribuerez à la protection de l'environnement et vous séduirez vos clients ! Comment faire ? Les conseillers environnement de votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat vous accompagnent dans votre démarche et vous proposent : une visite de l'entreprise, la vérification du respect du cahier des charges, des conseils d'amélioration, la rédaction du rapport, la présentation du rapport devant le comité régional d'attribution.

**Contact**
**Tél. : 03 83 95 60 88 - cnidep@cnidep.com**

IMPRIM'VERT®
Votre imprimeur agit pour l'environnement

# GÉNÉRALISATION DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ : **VOUS ÊTES CONCERNÉ !**

La loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 a rendu obligatoire la mise en place d'une couverture collective à adhésion obligatoire concernant les frais de santé pour l'ensemble des salariés à compter du 1er janvier 2016. Le secteur de l'artisanat est aussi concerné. Des négociations sont en cours avec les différents acteurs du secteur, en fonction du résultat de ces discussions deux solutions sont possibles : ① Si vous avez un ou des délégués syndicaux qui ont été désignés et que vous n'avez pas encore mis en place pour l'ensemble de votre personnel une couverture conforme à celle prévue à l'article 1er de la loi, vous devez ouvrir des négociations depuis le 1er juillet pour la mise en place de la couverture santé minimale mais sans obligation de conclure un accord. ② Si vous n'avez aucun délégué syndical désigné, vous avez jusqu'au 1er janvier 2016, pour mettre en place, par décision unilatérale, le régime minimal prévu par la loi.

**Pour toutes questions : prenez contact avec votre CMA 54 - Tél. : 03 83 95 60 60**

*Vie des apprentis*

# LES NOUVELLES DU **CEPAL**

*Chaque année, chaque mois, chaque semaine et chaque jour, il se passe quelque chose au CEPAL ! Un CFA dynamique qui ne cesse de se faire remarquer tant par les récompenses que reçoivent les élèves que par les événements qui y sont organisés ! On vous livre les dernières nouvelles en date…*

## LES DOUBLES OLYMPIADES DES MÉTIERS !

*La gagnante et son modèle dans la catégorie esthétique.*

Il y a quelques semaines se déroulaient les Olympiades des Métiers au CEPAL, on pouvait y découvrir les créations gourmandes des cinq apprentis pâtissiers en compétition mais aussi admirer les créations des apprenties esthéticiennes. Tous ont travaillé pour répondre à un sujet précis tout au long de la journée, en respectant les gestes et techniques incontournables de leur future profession ! Au final, c'est une apprentie esthéticienne du CEPAL qui a remporté le premier prix dans sa catégorie et c'est un apprenti vosgien qui a remporté le prix dans la catégorie pâtisserie. Tous ont été applaudis par leurs familles, le jury et leurs professeurs pour leur professionnalisme et leur créativité !

## L'ASSOCIATION ELA PASSE PAR LE CEPAL !

Cela fait 12 ans que le CEPAL se mobilise pour ELA. Cette année encore, les apprentis ont mis leurs talents au service de l'association ! Soutenir les enfants malades est une cause chère au CEPAL et à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, c'est pourquoi une vente de brioches, croissants et petits pains aux chocolats, autant de gourmandises réalisées avec soin par les apprentis du CFA, a permis la remise d'un chèque de 3 400 euros à l'association ! Une action soutenue aussi par les joueurs de l'ASNL présents lors de la remise du chèque !

## UNE PAUSE DÉJEUNER AU CEPAL

*Les discours des organisateurs de l'événement.*

En partenariat avec Lorraine Qualité Viandes et Interbev Lorraine, le CEPAL a ouvert ses portes à l'heure du déjeuner pour une dégustation pleine de gourmandises ! La viande dans tous ses états : salade de museau, tête de veau, bœuf bourguignon, carpaccio, brochette… Il y en avait pour tous les goûts ! Une occasion de découvrir des recettes originales et d'échanger quelques astuces avec les apprentis et professeurs du CEPAL ! Maintenant, il ne reste plus qu'à patienter en attendant la prochaine édition !

## FOCUS

Une section **CTM Vente en boulangerie-pâtisserie** fait son entrée au CEPAL ! Une formation sur un an, en alternance entre le CFA et l'entreprise, et en lien direct avec le métier de boulanger-pâtissier, afin de découvrir et affiner les compétences liées à la vente en commerce.

**Contact: Daniel Bissat - Tél. : 03 83 96 82 40**
**daniel-bissat@cm-nancy.fr**

*Formations - Juillet à octobre 2014*

# SE FORMER, C'EST TOUTE L'ANNÉE !

*Votre CMA 54 vous accompagne tout au long de l'année et vous propose un large choix de formations pour vous soutenir dans la gestion de votre entreprise et favoriser son développement.*

Retrouvez notre catalogue formations 2014 ainsi que le contenu détaillé de ces formations sur la page d'accueil de notre site internet **WWW.CMA-NANCY.FR** > Nos formations.

### *Bureautique*

- WINDOWS 8.1 • LE 8 SEPTEMBRE
  Se familiariser à l'utilisation de Windows 8.1 et en découvrir toutes les possibilités.
- WORD 2013 - FONCTIONS DE BASE • LES 15 ET 16 SEPTEMBRE
  Apprendre à créer des documents et utiliser les outils de mise en forme. Savoir utiliser les outils gains de temps.
- EXCEL 2013 - FONCTIONS DE BASE • LES 29 ET 30 SEPTEMBRE
  Apprendre à réaliser des tableaux comportant des calculs multiples, les présenter de manière professionnelle et réaliser des graphiques.

### *Commercial*

- NÉGOCIER EFFICACEMENT, FIDÉLISER SA CLIENTÈLE • LES 30 JUIN ET 1er JUILLET
  Prospérer en intégrant les bases de vente et de négociation pour développer une relation commerciale efficace.
- PROSPECTER ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS • LES 8 ET 9 SEPTEMBRE
  Maîtriser les moyens et techniques de prospection pour attirer de nouveaux clients.
- RENDRE L'ENTREPRISE ACCESSIBLE AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À MOBILITÉ RÉDUITE • LES 13 ET 20 OCTOBRE MATIN (9 H-12 H 30)
  Faire l'état des lieux de l'entreprise, l'aider à devenir conforme à la réglementation.

### *Communication et Multimédia*

- CRÉER UN SITE INTERNET AVEC WEBACCAPELLA • LES 22,23, 24 SEPTEMBRE ET 23 OCTOBRE
  Réaliser un site Internet vitrine et/ou marchand avec Web Accappella gratuit et repartir avec son site en main.
- PUBLISHER PAO 2013 - FONCTIONS DE BASE • LES 6 ET 7 OCTOBRE
  Concevez vous-même vos publicités ! Grâce à Publisher vous pourrez créer des supports publicitaires de qualité professionnelle et les imprimer (affiches, enveloppes, cartes de visite, plaquettes...).
- GIMP 2.8 - LOGICIEL LIBRE ET GRATUIT DE GRAPHISME 2D • LE 16 OCTOBRE
  Être autonome sur la retouche de photos numériques et pouvoir les insérer dans un site Internet. Créer des documents à la mise en page originale.
- FACEBOOK ET LES ENTREPRISES, UN OUTIL MARKETING • LE 27 OCTOBRE
  Comprendre et maîtriser les stratégies marketing sur Facebook pour l'utiliser dans votre communication.

### *Développement personnel*

- MAÎTRISER SON STRESS ET GÉRER SON TEMPS • LES 25, 26 SEPT. ET 2 OCT.
  Repérer son état de stress et en réduire ses effets négatifs. Comment le combattre et y faire face. Maîtriser son temps et son organisation (facteurs importants d'émergence du stress).
- PARTIR À LA RETRAITE : UN CHANGEMENT QUI SE PRÉPARE • 6 (JOURNÉE) ET 7 (MATIN) OCTOBRE
  Préparer le changement de vie à venir et connaître les outils juridiques et fiscaux pour faciliter son départ.

### *Comptabilité et gestion*

- DEVIS & FACTURES • LE 11 SEPTEMBRE
  Établir facilement devis et factures sur le logiciel Gessi (devis-factures, fichiers clients, articles). Visualiser l'évolution du chiffre d'affaires.
- LES PRINCIPES D'UNE BONNE GESTION FINANCIÈRE • LES 29 ET 30 SEPTEMBRE
  Comprendre le fonctionnement financier de son entreprise et tirer parti de ses documents comptables (compte de résultat, bilan, fonds de roulement, plan de financement...).
- MAÎTRISER ET RÉDUIRE SES COÛTS, OPTIMISER SA RENTABILITÉ • LES 27 ET 28 OCTOBRE
  Permettre au dirigeant d'identifier les sources de coûts pour son entreprise, mettre en place les outils de contrôle pour les maîtriser et planifier son développement.

### *Juridique*

- IMPAYÉS, PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS AUX CLIENTS • LES 22 ET 23 SEPTEMBRE
  Donner aux entrepreneurs les bons outils de prévention et de gestion du risque client.
- TRANSFORMER SON ENTREPRISE EN SOCIÉTÉ : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS • LE 13 OCTOBRE
  Comprendre et maîtriser les principaux mécanismes juridiques, commerciaux et financiers du passage en société.
- ÉVITER OU GÉRER LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL • LE 2 JUILLET À BRIEY
  Anticiper et éviter un éventuel licenciement, faire le bon choix et connaître les différentes mesures et procédures afin d'éviter un contentieux.

### *Ressources humaines (tout au long de l'année)*

- BILAN DE COMPÉTENCES • (8 SESSIONS DE 3 HEURES) À LAXOU, LUNÉVILLE, BRIEY, LONGWY
  Définir un projet professionnel assorti d'un plan d'action comportant, le cas échéant, un projet de VAE et/ou de formation.
- ACCOMPAGNEMENT VAE • (5 SESSIONS DE 2 HEURES) À LAXOU, LUNÉVILLE, BRIEY, LONGWY
  Obtenir par la VAE le diplôme de l'Éducation nationale ou le titre de qualification professionnelle correspondant à son expérience.

Les formations se déroulent sur Laxou sauf mention contraire. Pour vous inscrire, contactez Christine Wetzel - Tél. : 03 83 95 60 46 - christine-wetzel@cm-nancy.fr

*Service*

# DÉVELOPPEUR ET MÉDIATEUR DE **L'APPRENTISSAGE**

*Votre Chambre de Métiers et de l'artisanat est à votre service pour vos questions à propos de l'apprentissage ! En passant par l'embauche, le déroulement et les imprévus que constitue l'accueil d'un apprenti, nous sommes là pour vous répondre.*

© FOTOLIA.FR

## LE DÉVELOPPEUR L'APPRENTISSAGE

Ce service est à votre disposition toute l'année à la CMA 54. En effet, si vous souhaitez recruter un apprenti, vous pouvez obtenir des informations personnalisées afin de concrétiser votre projet. Un conseiller se déplacera dans votre entreprise et vous expliquera les procédures à suivre pour aboutir au contrat. Il abordera avec vous les questions légales, juridiques, pédagogiques ainsi que les aides dont vous pourrez bénéficier si vous décidez d'embaucher. N'hésitez pas à nous contacter !

## LE MÉDIATEUR DE L'APPRENTISSAGE

Il est présent pour vous guider lorsque vous rencontrez des imprévus, des soucis ou des désaccords dans le cadre du contrat d'apprentissage. Très souvent, le recours au médiateur naît d'une situation conflictuelle entre les cosignataires du contrat.
L'idée est de trouver toutes les solutions pour que les deux parties soient satisfaites à la fin de la médiation. L'apprentissage est un engagement pour les deux parties, le médiateur est cette tierce personne qui repositionnera les droits et devoirs de chacun en aidant les parties en présence à rétablir un équilibre dans les relations professionnelles. N'attendez donc pas que le conflit dégénère, faites appel au médiateur qui, la plupart du temps, vous évitera de recourir à la justice.

## « SONIA DAMANT, GÉRANTE DE LA SOCIÉTÉ AD SOUDURES

**À l'occasion d'une recherche d'apprenti, Sonia Damant a reçu les conseils de la CMA 54 dans le cadre du développeur de l'apprentissage.**

« Il y a un mois, nous étions néophytes dans le domaine de l'apprentissage, c'est pourquoi nous avons fait appel à notre Chambre de Métiers et de l'Artisanat pour plus de renseignements à ce sujet. Dans un premier temps, nous avons défini le secteur dans lequel nous pourrions prendre un apprenti. Puis, nous avons pu appréhender tous les droits, obligations et aspects juridiques liés à l'embauche d'un apprenti. Des conseils précieux qui nous ont permis à terme de signer un contrat en toute connaissance de cause mais, avant tout, de pouvoir former au mieux l'apprenti que nous accueillons. »

*Sonia Damant a embauché un apprenti avec l'aide de la CMA 54.*

# Ma mutuelle santé...

## ...est comme moi, elle anticipe !

**Avant le 31 décembre 2015, les professionnels qui n'ont pas de couverture santé d'entreprise sont tenus d'engager des négociations pour mettre en place un contrat santé adapté à leurs contraintes et à leurs besoins et conforme aux exigences de la loi. C'est peut-être votre cas.**

N'hésitez pas à nous consulter. Nos conseillers en protection sociale sauront vous accompagner et vous aider à tirer le meilleur parti de ces nouvelles obligations, sans engagement de votre part.

N°Cristal 09 69 36 10 20
APPEL NON SURTAXE

**E-mail : contact@acorismutuelles.fr**

Acoris, la mutuelle santé à visages humains

MUTUALITÉ FRANÇAISE

ACORIS mutuelles

**PLUS DE 20 AGENCES EN LORRAINE ET EN FRANCHE-COMTÉ**

Laxou
Maison des Métiers
4 rue de la Vologne
Tél. 03 83 95 60 58

Longwy Haut
25 rue Mercy
Tél. 03 82 23 07 00

Lunéville
9 rue Carnot
Tél. 03 83 74 30 44

Nancy Viaduc
6-8 viaduc Kennedy
Tél. 03 83 90 96 96

Nancy Saint-Dizier
137 rue Saint-Dizier
Tél. 03 83 39 37 34

Pont-à-Mousson
35 place Duroc
Tél. 03 83 82 15 65

Toul
4 rue Muids des Blés
Tél. 03 83 64 50 44

• SANTÉ • ÉPARGNE • PRÉVOYANCE

Toutes nos coordonnées sur acorismutuelles.fr

C'est signé Bellevaux & Co | 11496 | juin 2014 | Mutuelle soumise au livre II du Code de la Mutualité - SIREN N° 780 004 099

*Colloque « Substances dangereuses pour l'eau »*

# ARTISANS ET COLLECTIVITÉS, **UN DÉFI COMMUN**

*Les agences de l'eau et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle au travers de son Centre National d'Innovation pour le Développement durable et l'Environnement dans les Petites entreprises (CNIDEP), en partenariat avec la Communauté Urbaine du Grand Nancy et l'Ademe, organisent le colloque « Substances dangereuses pour l'eau : artisans et collectivités, un défi commun », les 29 et 30 octobre au centre Prouvé de Nancy.*

© FOTOLIA.FR

Ils proposent un coup de projecteur sur la thématique des substances dangereuses pour l'eau dans le domaine de l'artisanat en apportant des réponses, en présentant des solutions et en faisant se rencontrer des acteurs qui seront amenés à travailler ensemble pour imaginer et mettre en œuvre des solutions.
La découverte de thématiques, le partage d'expériences, les témoignages seront les temps forts de ce colloque articulé autour de séances plénières et d'ateliers variés *(lire encadré ci-dessous)*.
Au terme de ces deux journées, chaque participant aura évalué les enjeux et saura de quelle manière et avec quels partenaires il peut intervenir pour lutter contre la pollution des eaux par les substances dangereuses.

## L'EAU : UN ENJEU POUR TOUS !

Sur l'ensemble du territoire français, depuis une vingtaine d'années, des avancées significatives en matière de réduction des pollutions organiques des industriels (installations classées) ont été constatées. Tout en poursuivant cet effort, les industriels ont dû, à compter

## **LES TEMPS FORTS** DU COLLOQUE !

Chaque journée comportera une **séance plénière**. Le décor sera planté : de quoi parle-t-on, quels sont les enjeux, quelles obligations pour les artisans et les collectivités en matière de rejets dans les réseaux, quelle connaissance de ces rejets et quels risques… La seconde séance sera concentrée autour de **tables rondes** sur la question de la mise en œuvre de solutions de substitution ou de suppression de substances dangereuses pour l'eau. Des **ateliers pour les artisans et les collectivités** rythmeront chaque journée. Une variété de thèmes sera traitée à la fois pour approfondir les connaissances ou, de manière plus concrète, pour présenter des retours d'expérience gagnants. À titre d'exemples peuvent être cités : les autorisations et les conventions de rejet, comment organiser une opération collective, l'économie circulaire, les technologies propres : recherche et développement, les obligations des entreprises artisanales, quelle communication environnementale pour valoriser sa démarche, son engagement…
Là encore, les exposés introductifs laisseront vite la place aux débats.

de 2003, répondre aux nouvelles priorités de la politique européenne, nationale et territoriale pour l'atteinte du bon état des eaux, qui nécessitent la prise en compte des substances toxiques jusqu'alors non appréhendées. Plus récemment, à l'instar de ces derniers, les collectivités gestionnaires d'une station d'épuration de plus de 10 000 équivalents-habitants ont dû également s'intéresser à ce sujet et mettre en place une surveillance des micropolluants dans les rejets des stations urbaines.

Les petites et moyennes entreprises, elles aussi, doivent relever ce nouveau défi car, à travers leurs activités et leurs pratiques, elles sont susceptibles de porter atteinte à l'environnement, à la qualité de l'eau ou à la santé. En France, un million de professionnels sont concernés dans des secteurs d'activité divers : mécanique automobile, imprimerie, pressing, peinture en bâtiment, carénage, coiffure, prothésie dentaire, nettoyage de locaux, de façades, métiers du bois…

Identifiée comme une priorité d'actions des agences de l'eau, la lutte contre les substances dangereuses issues de l'activité des entreprises artisanales reste malgré tout un sujet encore abstrait et méconnu. Et, pourtant, des initiatives en termes de substitution de produits, de réduction de pollution toxique, de partenariat entre collectivités et artisans ont déjà été menées avec succès par une multiplicité d'acteurs en réponse à des problématiques diverses. Le travail mené par le CNIDEP ainsi que les connaissances acquises durant ces dix dernières années méritent d'être valorisés et partagés.

NB : Le thème des pesticides et des rejets médicamenteux sont hors champ du colloque.

## À DÉCOUVRIR PROCHAINEMENT…

Un site internet consacré au colloque avec présentation du programme détaillé, des intervenants, un module d'inscription en ligne…

**Contact**
**CNIDEP - Tél. : 03 83 95 60 88 - contact@cnidep.com**


Chefs d'entreprises artisanales, conjoints collaborateurs ou associés et auxiliaires familiaux

Formations à la gestion et au développement d'entreprise financées par le Conseil de la Formation de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat

1 Formations diplômantes
2 Informatique et bureautique
3 Gestion comptable et financière
4 Commercialisation
5 Ressources humaines
6 Aspects juridiques et réglementaires
7 Sécurité et prévention des risques
8 Gestion environnementale
9 Développement d'entreprise
10 Développement personnel

Modalités d'accès et de prise en charge, dossier de demande…
Renseignements auprès de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de votre département :

→ **CMA de Meurthe-et-Moselle au 03 83 95 60 60**
→ **CMA de la Meuse au 03 29 79 20 11**
→ **CMA de la Moselle au 0820 857 057 (prix d'un appel local)**
→ **CMA des Vosges au 03 29 69 55 55**

Envoi de votre demande accompagnée du bordereau (téléchargeable sur www.crmalorraine.fr) à CRMA de Lorraine - 2 rue Augustin Fresnel - WTC - 57082 METZ Cedex 3

Chambres de Métiers et de l'Artisanat
Région Lorraine

*Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)*

# ÊTES-VOUS PRÊT À **CONSERVER VOS MARCHÉS ?**

*Avec l'Éco-conditionnalité en place depuis le 1er juillet, pour bénéficier des aides financières comme l'éco-prêt à taux zéro et le crédit d'impôt développement durable, les particuliers devront faire réaliser leurs travaux de rénovation énergétique par des entreprises ayant obtenu la mention « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE).*

Devenez RGE en trois étapes :
- Définir quelles sont vos activités qui doivent être couvertes par RGE.
- Suivre les formations nécessaires en fonction de la qualification.
- Choisir la ou les qualification(s) la plus adaptée(s) à votre activité.

Pour les artisans du bâtiment, il existe cinq types de qualification qui permettent d'obtenir la mention RGE pour une durée de quatre ans. Pour y prétendre, l'entreprise devra :
- Posséder un responsable technique formé.
- Maîtriser sa sous-traitance et faire appel à des entreprises ayant RGE.
- Présenter deux références chantiers de moins de deux ans en lien avec la qualification demandée.
- Avoir un contrôle de réalisation via un audit de chantier durant les deux premières années après la qualification.
- Réaliser au minimum deux chantiers tous les deux ans dans l'activité qualifiée.
- Répondre à des obligations légales, administratives, juridiques et financières.

**Éco'Artisans** est une qualification de la Capeb délivrée par Qualibat. Il n'est pas obligatoire d'être adhérent à la Capeb pour l'obtenir, mais l'entreprise devra :
- Réussir un QCM.
- Acheter un logiciel d'évaluation thermique référencé par la Capeb.
- Déposer le dossier auprès de Qualibat.

Les **Pros de la Performance énergétique** est une qualification de la FFB délivrée par Qualibat. Il n'est pas obligatoire d'être adhérent à la FFB pour l'obtenir, mais l'entreprise devra :
- Suivre deux modules FeeBat.
- Obtenir une qualification : Qualibat, Qualit'ENR, Qualifelec.
- Déposer le dossier auprès de Qualibat.

Les qualifications de **Qualibat** sont diverses et variées, certaines peuvent obtenir une mention qui permet d'être RGE. L'entreprise devra :
- Suivre deux modules FeeBat.
- Obtenir une qualification pour toutes activités soumises à l'éco-conditionnalité.
- Déposer le dossier auprès de Qualibat.

Les qualifications de **Qualit'ENR** sont définies en fonction du type d'équipement et d'énergie renouvelable installé. L'entreprise devra :
- Choisir la ou les qualification(s) en fonction de son activité.
- Réussir une évaluation ou suivre une formation agréée par Qualit'ENR.
- Déposer le dossier auprès de Qualit'ENR.

La qualification de **Qualifelec « Installations électriques » avec la mention MEE** (Mention économie d'énergie) ou SPV (Mention solaire photovoltaïque) donne droit au RGE. L'entreprise devra :
- Choisir la mention et l'indice de réalisation de la qualification en fonction de son activité.
- Suivre deux modules FeeBat.
- Déposer le dossier auprès de Qualifelec.

**Pour plus d'infos : contactez les différents organismes de qualification et de formation ou votre conseiller environnement à la CMA 54 - Tél. : 03 83 95 60 88**

*Tendance*

# CENTRE DE FORMATION POUR **DRONES !**

*Le drone connaît depuis quelque temps un essor important à la fois dans le domaine des loisirs mais aussi pour un usage professionnel. Photographes, artisans, agriculteurs et beaucoup d'autres professionnels peuvent y trouver une grande utilité !*

L'utilisation d'un drone demande quelques autorisations et notions techniques importantes, c'est ainsi que Florent Marandon a eu l'idée de créer un Centre de Formation et d'Apprentissage du Drone (CFAD) à Tomblaine. Il nous en dit plus : *« J'étais déjà actif dans le milieu de la fabrication de drones jusqu'au jour où, avec mon équipe, nous avons constaté une demande importante de professionnels qui souhaitaient se former au pilotage de ces petits engins. Après quelque temps de réflexion, nous nous sommes lancés dans l'élaboration de formations propres à l'usage des drones et c'est ainsi qu'est né le CFAD. Aujourd'hui, nous comptons déjà des stagiaires qui valident une partie théorique (juridique et réglementaire) et une partie pratique qui consiste principalement en techniques de vols. À long terme, mon souhait est de faire du CFAD un centre de référence en France. »*

© CFAD

# VOUS SOUHAITEZ **DÉBARRASSER VOTRE ENTREPRISE** D'AMEUBLEMENT USAGÉ ?

Grâce à la nouvelle filière de responsabilité élargie du producteur de déchets, vous pouvez désormais :

**Déposer gratuitement votre ameublement usagé à :**

- Sita Est, route de Verdun à Toul, du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 14 h à 18 h
- Envie 2E Lorraine, 11 rue des Garennes à Marly, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

**Donner votre ameublement usagé en bon état ou réparable** à une structure comme Emmaüs ou le Réseau des ressourceries.

**Demander une benne pour une collecte gratuite de votre ameublement usagé,** au pied de votre entreprise, à l'éco-organisme Valdélia (uniquement si vous avez plus de 2,4 tonnes et 20 $m^3$, voir l'outil de calcul sur le site de Valdélia).

**Bon à savoir :** Si vous êtes vous-mêmes fabricant d'ameublement, vous devez payer chaque année une éco-contribution pour financer la filière de récupération de l'ameublement usagé.

**Pour toute question : CNIDEP - Tél. : 03 83 95 60 88 - cnidep@cnidep.com - site Valdélia.**

# Dossier

## *Sécurité de votre entreprise*

# MIEUX VAUT **PRÉVENIR…**

*Dissuader, bloquer, ralentir, détecter, interpeller le délinquant, telle est la stratégie de la « prévention situationnelle ». Les forces de l'ordre misent depuis les années 60 sur cet outil pour lutter contre la malveillance*. Ses intérêts sont multiples : obstacle à la dynamique de l'attaque, amoindrissement des dommages, moyens d'alerte renforcés, gage d'intervention plus efficace des forces de gendarmerie et de police, accompagnement personnalisé, conseils et solutions concrètes… Mode d'emploi.*

[L]*e délinquant est un être rationnel : il cherche à obtenir le maximum de gain, dans un minimum de temps, avec un minimum de risques »*, rappelle l'Adjudante Fabienne Jeandot, référent sûreté pour le groupement de gendarmerie départementale des Vosges. *« Pour se protéger des actes malveillants, nous allons rendre le site inintéressant en diminuant le gain potentiel, en accumulant les difficultés, en augmentant le risque d'être détecté, identifié, arrêté, pour que le délinquant se dise que* "le jeu n'en vaut pas la chandelle". *Cette stratégie et l'ensemble des mesures pour atteindre ce but constituent* "la prévention situationnelle". *Pour la mettre en œuvre efficacement, les forces de l'ordre ont formé des* "référents sûreté" *à la disposition des citoyens et des entreprises pour leur proposer des solutions visant à renforcer la protection de leur site, à partir de consultations, diagnostics, audits de sûreté. Nous connaissons les modes opératoires des malfaiteurs, c'est pourquoi nous identifions sur les sites des points faibles que le propriétaire des lieux ne soupçonne même pas. Le but est d'améliorer la sécurité sans recourir pour autant à des systèmes hors de prix*, explique Fabienne Jeandot. *Parfois de simples mesures de bon sens suffisent. Notre tâche est d'apporter les solutions adaptées à chacun. Notre intervention est gratuite et non contractuelle : les solutions que nous proposons n'ont pas un caractère obligatoire. »*

© DR

*L'Adjudante Fabienne Jeandot, Référent sûreté pour le groupement de gendarmerie.*

© FOTOLIA.FR

*Le délinquant recherche le maximum de gain en un minimum de temps.*

## C'EST SURTOUT NOTRE MÉTIER QUE NOUS TENTONS DE PROTÉGER

La sécurité est une problématique qui touche très largement notre secteur. En effet en tant que bijoutier, joaillier ou encore horloger, nous sommes des professionels amenés à travailler avec des matières précieuses. Aujourd'hui, le plus grand risque pour nous est devenu le braquage. Il fut un temps ou les cambriolages étaient plus fréquents car les systèmes de sécurité n'étaient pas aussi évolués qu'aujourd'hui, mais à ce jour on est passé des cambriolages aux braquages, qui sont souvent très traumatisants pour les victimes. Je n'ai jamais subi de braquage, c'est une chance car c'est une opération qui est de plus en plus répétée dans notre secteur. Alors, pour dissuader au maximum les malfaiteurs, nous multiplions les installations de sécurité dans nos ateliers et nos boutiques : on retrouve des alarmes, portes blindées, coffres-forts, radars, caméras et, bien souvent, un lien est directement fait avec la police en cas de problème. La sécurité est une donnée que nous essayons de maîtriser au maximum pour nous protéger de toutes agressions, mais au-delà de tout ça, c'est le métier que nous essayons de protéger.

© DR

*Max Bernard Mathieu, Président du Syndicat de la Bijouterie et Horlogerie de la région Lorraine, et Lucie Perrenet, qui reprendra bientôt l'atelier du joaillier.*

## *à savoir…*

### QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION ?

**LA POLICE NATIONALE ET LA GENDARMERIE RAPPELLENT SIX RÈGLES**

- **Ne pas s'opposer physiquement :** le comportement de la personne agressée conditionne celui de l'agresseur. Le calme et le sang-froid peuvent limiter les actes de violence. Dans tous les cas, votre vie est plus importante que vos biens.
- **Cherchez à mémoriser le signalement de l'agresseur :** sexe, âge apparent, vêtements, signes distinctifs, corpulence, cheveux, type d'arme, objets qu'il a touchés, direction et moyens de fuite, véhicule (marque, modèle, couleur, immatriculation…).
- **Dès le danger écarté, composez rapidement le 17 :** indiquez clairement l'objet de votre appel, qui vous êtes, votre adresse et les éléments dont vous disposez.
- **Dans l'attente des enquêteurs, ne touchez à rien :** fermez votre commerce, n'ajoutez pas de traces sur les lieux de l'infraction.
- **Demandez aux témoins de rester sur place** ou relevez leurs coordonnées.
- **Déposez plainte :** vous serez conseillé.

# Dossier

## LE B.A–BA POUR PRÉVENIR LA DÉLINQUANCE

La mise en place des obstacles (résistance, dissuasion, détection, alerte) concerne les trois espaces qui définissent la zone jusqu'à la cible :

- **la périphérie :** de l'extérieur jusqu'à la clôture ou la façade, celle-ci non comprise ;
- **la périmétrie :** de la clôture jusqu'à la façade (non comprise) ;
- **la volumétrie :** l'intérieur, porte incluse.

L'efficacité du dispositif repose sur la combinaison d'éléments techniques (résistance mécanique, éléments de détection, gestion d'une alerte), humains et organisationnels. En effet, si les éléments techniques sont incontournables, ils doivent s'accompagner de mesures concrètes et de procédures claires comprises et partagées par le personnel et contrôlées par vous.

## WWW.REFERENTSURETE.COM : UNE MINE D'INFORMATIONS

Le site proposé par la gendarmerie nationale permet de découvrir en détail les éléments techniques, humains et organisationnels à votre disposition pour améliorer la sûreté dans votre entreprise. 24 fiches thématiques sont à votre disposition, regroupées autour de quatre thèmes :

- **Résistance mécanique** (rideaux roulants, vitrage, portes, clôtures, coffres-forts…).
- **Détection** (barrières infrarouges, volumétrie et périmétrie, centrale d'alerte…).

*Les artisans bijoutiers sont des cibles privilégiées pour les braqueurs.*

© DR

- **Vidéoprotection** (caméras, transmission, enregistreur etc.). Sachez que la mise en place d'une vidéoprotection, outil apprécié par les forces de l'ordre parce que dissuasive et utile dans les suites de l'enquête, implique des obligations (prévenir ses salariés par exemple).
- **Moyens divers** (contrôle d'accès, implication humaine, éclairage, générateur de fumée…).

Le site propose également des fiches conseil à l'attention de différents publics : particuliers, commerces, entreprises, collectivités. Dans les catégories commerces et entreprises, des fiches spécifiques sont dédiées à des types de commerce (bijouteries, concessions automobiles…) et à des problématiques particulières : protection des chantiers, sûreté-intelligence économique et protection numérique, vidéoprotection dans l'entreprise, etc.

**Vidéoprotection : consultez le dossier spécial proposé par la police nationale sur www.interieur.gouv.fr/Videoprotection.**

## ILS SAVENT QU'ON NE SE LAISSE PAS FAIRE…

Cela fait 22 ans que je suis artisan taxi. J'ai donc forcément pas mal de recul sur la question de notre sécurité. J'ai le sentiment que nous ne sommes pas plus menacés hier qu'aujourd'hui. D'ailleurs, nous ne pourrions pas exercer notre métier si tous les matins nous avions une boule au ventre. Notre meilleure sécurité, c'est notre solidarité corporative. Les gens savent que les chauffeurs de taxi ne se laissent pas faire. Du coup, ça se passe plutôt bien. D'autre part, depuis janvier 2014, notre groupement a investi dans un système de localisation GPRS qui nous sert pour recevoir les courses de notre standard téléphonique, mais qui permet également à notre centrale et aux autres taxis de savoir où nous sommes. Aussi, en cas de problème, nous appuyons sur un bouton d'alarme et tous nos collègues répliquent rapidement. C'est très efficace.

© CMA 57

*Christian Nicolas, artisan taxi à Metz (57).*

## UN CAMION A ÉTÉ VOLÉ DANS L'ATELIER

Je suis arrivé un matin à l'atelier, le camion avait été volé avec le matériel, les matériaux préparés de la veille et le plein du réservoir. Ils ont cassé les « agglos » pour accéder au mécanisme du volet roulant de l'atelier. À l'époque, je n'avais pas d'alarme. On n'a jamais retrouvé les voleurs. Mes voisins ont vu le véhicule partir en trombe vers 20 heures, tous feux éteints. Ils ont pensé que c'était moi qui conduisais. J'ai constaté le vol vers 6 heures du matin, je pense qu'ils avaient déjà passé la frontière. La gendarmerie pensait que ce n'était pas des Français. Un mois et demi après, nouveau cambriolage, cette fois, ils m'ont dérobé du petit matériel, niveau laser, PC… Là ils sont passés par la fenêtre qu'ils ont forcée avec un pied-de-biche. Au niveau des assurances, je n'ai pas à me plaindre des remboursements tant au niveau du montant que de la rapidité pour le premier vol. J'ai pu racheter un camion, les matériaux…, très rapidement, sans entraver mon activité. Pour le deuxième je n'ai rien touché, le préjudice était trop faible. C'est clair qu'il faut être correctement assuré, c'est très important. Et puis si je peux donner un conseil aux autres artisans s'ils sont victimes d'un vol, ne rien toucher, ne pas laisser entrer les salariés dans l'entreprise sinon les relevés d'empreintes et l'enquête deviennent plus compliqués.

© DR

*Alain Bertaud, dirigeant associé, SARL Pierre et Habitat à Lavallée (55).*

### CONTACTS RÉFÉRENTS SÛRETÉ

Difficile de décrire un dispositif type car tout dépend de votre activité, de vos modes de fonctionnement, de votre lieu d'implantation.
Ainsi, pour choisir dans cette panoplie les dispositifs les plus adaptés à votre situation et créer une articulation efficace entre eux, les conseils du référent sûreté seront bien utiles et éviteront des frais exorbitants et le risque d'une protection mal adaptée. Police nationale et gendarmerie nationale pilotent ensemble le dispositif référent sûreté. Leurs spécialistes formés aux techniques de prévention situationnelle sont à votre disposition sur l'ensemble du territoire. Adressez-vous au poste de gendarmerie ou de police le plus proche pour connaître les modalités d'intervention du référent sûreté de votre commune.

*à savoir…*

## LA PROTECTION DES CHANTIERS

Les chantiers de construction quels qu'ils soient, où se concentrent engins, équipements lourds, métaux, carburant sont souvent la cible d'actes délictueux liés notamment à la difficulté de protéger les sites et à la hausse du coût des matières premières. Les périodes sensibles sont la nuit et les week-ends. Les forces de l'ordre recommandent « une culture de sécurisation » au sein de l'entreprise en complément d'une panoplie de mesures techniques.

Le site **www.referentsurete.com** propose une fiche spécifique sur les mesures à déployer face aux risques. En voici quelques extraits :

- Désignez un coordinateur sûreté.
- Responsabilisez vos employés à la gestion des biens et à la fermeture du chantier.
- Fixez en interne toutes les mesures de sécurisation sous forme d'instructions et procédures.
- Organisez une bonne gestion des clés.
- Accordez de l'attention à l'aménagement du chantier (accès, éclairages…).
- Marquez le matériel.
- Dressez un inventaire détaillé de l'ensemble du matériel (un formulaire permet de faire ce recensement).
- Prévenez les forces de l'ordre du chantier, de son importance et de sa « sensibilité ».
- Protégez vos engins de chantiers de préférence avec un système antidémarrage plutôt qu'un coupe-circuit. Marquez-les de façon bien visible et faites le plein en carburant en début de semaine.
- Laissez des portions de clôture transparentes pour faciliter la surveillance des patrouilles (sur la partie haute de 1,50 m à 2,30 m).
- Rangez le matériel en fin de journée dans un endroit sûr et fermé à clé, stockez les matériaux de valeur dans une zone hors d'atteinte mais dégagée, facile à surveiller.
- Retirez les échelles.
- Optez pour un éclairage à détection de présence, positionnez une protection vidéo, mettez des barrières infrarouges.

# Dossier

## ADOPTEZ LES BONS RÉFLEXES ANTIVOL : LES CONSEILS DE MAAF ASSURANCES

Il y a environ un cambriolage toutes les deux minutes. Quelques mesures simples peuvent contribuer à réduire les risques. Que vous sortiez pour toute une journée ou seulement pour un court moment, prenez les mêmes précautions :

- Fermez vos fenêtres et verrouillez vos portes.
- Ne laissez jamais vos clés sous le paillasson ou un pot de fleurs.
- Ne laissez pas une échelle dehors.
- Assurez-vous qu'aucun objet pouvant attirer la convoitise n'est visible à travers une fenêtre.
- Simulez une présence en laissant une lumière intérieure allumée.

Si vous vous absentez plusieurs jours :

- Vérifiez que vos portes-fenêtres et volets sont soigneusement verrouillés.
- Demandez à la Poste, à un voisin ou au gardien d'immeuble de conserver votre courrier : une boîte à lettres débordante signale une longue absence.
- Évitez de mentionner votre départ sur votre répondeur : faites plutôt un transfert d'appel.
- Si possible (si vous avez une personne de confiance dans votre entourage), demandez à ce que vos volets soient régulièrement ouverts ; votre maison paraîtra habitée.
- De même, si une personne vient arroser les plantes, conseillez-lui de ne pas venir à heure fixe ; cela pourrait renseigner les voleurs sur le moment propice pour passer à l'action.
- Déposez en lieu sûr (à la banque) vos bijoux, argent, objets précieux.
- Vous pouvez également signaler votre absence au commissariat ; des patrouilles peuvent parfois être organisées.

Et lorsque vous êtes tout simplement chez vous ?

- Utilisez aussi vos moyens de protection : fermez votre porte d'entrée à clef, ne laissez pas une clé sur la serrure intérieure d'une porte vitrée.
- Ne laissez pas une fenêtre ouverte dans une pièce que vous ne pouvez surveiller.
- Si possible : équipez votre porte d'un entrebâilleur, installez un éclairage extérieur automatique. Sur votre boîte aux lettres, n'indiquez que votre nom de famille.

Pour les personnes seules ou âgées, cibles souvent privilégiées :

- N'ouvrez pas à des personnes inconnues.
- Utilisez l'entrebâilleur.
- Ne vous laissez pas tromper par un uniforme et demandez une carte professionnelle ; si vous avez un doute, ne la faites pas entrer (ou appelez un voisin afin qu'il soit aussi présent).
- Sur votre répondeur téléphonique, soyez prudent : n'annoncez pas Monsieur ou Madame.

Pour tous : pensez au système de télésurveillance et télé-alarme qui permettent d'alerter les secours en cas d'agression comme de malaise.

* Notamment vols à l'étalage, vols avec effraction, vols à main armée, vols avec séquestration, vols avec violences.

## *Dix astuces pour prévenir les risques*

**Attention aux affiches ou stores** masquant les parties vitrées de votre point de vente ou bureau : ils vous empêchent d'être visibles de la rue et de voir qui arrive. Sans cette visibilité, les passants ne remarqueront pas qu'il se passe quelque chose d'anormal.

**Même principe avec vos clôtures** Ne vous murez pas : si vous créez une clôture aux abords de votre entreprise, utilisez un treillis métallique de 2,30 m pour dissuader de passer au-dessus, et ajoutez une haie végétale de 1,50 m assez large pour compliquer l'accès au grillage.

**Informez votre personnel** de la stratégie mise en œuvre et impliquez-les dans le respect des protocoles de sûreté. Attention notamment aux fumeurs qui oublient de refermer derrière eux les portes, voire les issues de secours utilisées pour aller fumer à l'extérieur des locaux.

Si vous vous trouvez sur **un site qui regroupe plusieurs entreprises ou commerces,** dites-vous que les cambrioleurs s'en prendront à celui qui présentera le moins d'obstacles : il deviendra de ce fait une cible privilégiée.

Si votre commerce ou atelier, de par son activité, son emplacement géographique ou la rareté ou préciosité des matières employées, est un lieu à risques, la mise en place d'un **« code de bonne arrivée »** peut permettre de donner l'alerte en cas de problème.

## LE DIAGNOSTIC AVEC UN RÉFÉRENT SÛRETÉ

© DR

*Le Capitaine Alain Meltz, référent sûreté à Saint-Dié-des-Vosges.*

**Alain Meltz, Capitaine de Police, chef de l'Unité de sécurité de proximité et référent sûreté à Saint-Dié-des-Vosges.**
Notre intervention a pour but de réduire la vulnérabilité des sites. Une des trois prestations que nous proposons gratuitement aux entreprises est de nous rendre sur place pour faire l'inventaire des risques. Nous préconisons des dispositifs adaptés à la situation géographique et à l'activité de l'entreprise. Nous prenons en compte la législation et la réglementation en vigueur, nous nous assurons du respect des libertés publiques (il faut être vigilant sur les installations et notamment la vidéoprotection qui peut s'avérer inexploitable pour vice de procédure si on ne respecte pas les règles d'implantation). Nous veillons au respect des impératifs en termes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite et aux exigences formulées par les compagnies d'assurances. Par exemple, les obligations d'un buraliste ne sont pas les mêmes que celles d'un bijoutier. Nous évaluons avant de faire nos préconisations, le rapport coût du matériel/valeur des biens à protéger. Nous nous assurons que la démarche que nous envisageons de mettre en place sera acceptée par les équipes ayant à travailler dans l'établissement. Si l'on sécurise un point d'accès, il faut que le dispositif n'entraîne pas de contrainte supplémentaire dans la vie quotidienne des employés, sinon le système risque d'être contourné et donc rendu inopérant. Le regard de l'expert est essentiel. Des personnes non averties risquent de mettre en place des systèmes contre-productifs : j'ai vu un jour un coffre-fort posé au sol, non fixé, dans un local non fermé à clé dans une zone de grand passage et visible de la clientèle. À la suite de notre visite, nous établissons une stratégie de sûreté du site. La phase de validation des préconisations passées, nous créons en interne une fiche réflexe avec des procédures spécifiques qui facilitent l'intervention des forces de l'ordre en cas de problème. Aujourd'hui, la menace du braquage occasionnel se renforce : il faut se montrer vigilant et faire preuve de bon sens. Sans aller jusqu'au diagnostic ou à l'audit, la consultation est déjà un excellent moyen, rapide et efficace, de vérifier son niveau de sûreté. Pour obtenir l'intervention d'un référent sûreté, il faut adresser votre demande à la Direction départementale de la sécurité publique de votre département. Pour la gendarmerie, cette démarche s'effectue auprès du groupement départemental.

**Ne gardez jamais une grosse somme** : faites 2 à 3 dépôts par jour, varier les horaires et les itinéraires et, surtout, ne partez pas avec la recette à la fermeture : la plupart des effractions se font un peu avant la fermeture du point de vente ou à l'ouverture.

Lorsqu'une personne suspecte entre dans vos locaux ouverts au public, **regardez-la**. Cette action anodine sera aussi dissuasive que pratique si, en cas de passage à l'acte, vous deviez décrire cette personne dans le cadre d'une enquête.

**Un bon éclairage extérieur** apporte aux usagers un sentiment de sécurité et complique l'approche du délinquant. Pour des questions d'économies, la détection de présence pour activer l'éclairage permettra d'attirer l'attention. Le faisceau lumineux doit être orienté vers le sol.

Si un cambrioleur passe **plus de 5 min. à crocheter la serrure** de la porte d'accès à vos locaux, il laisse tomber. La marque A2P de 1 à 3 étoiles vous indique le temps de résistance de l'organe de verrouillage. Vérifiez aussi l'ensemble du système porte qui englobe l'ouvrant.

Vous n'êtes pas sûr de la qualité de la protection de votre site d'activité, de votre commerce ou votre atelier ? **Demandez conseil au référent sûreté** de votre périmètre : il examinera avec vous la situation en tenant compte de vos activités, de votre organisation…

*Un concept de restauration rapide de qualité.*

**Métier**

***Artisans ambulants***

# PLUS PROCHES DE VOS BESOINS

*Nouvelles activités ou nouvelles prestations, le service à domicile connaît depuis quelques années un développement soutenu. Ils sont de plus en plus nombreux à prendre la route pour rendre des services aux personnes et/ou aux entreprises avec toujours cette même conviction, celle de la qualité artisanale.*

Ils ne manquent pas d'imagination pour trouver des marchés de niche. La plupart ont aménagé leur camion pour transporter leurs équipements et livrent un service au plus près des lieux de vie ou de travail de leur clientèle.

## LE RETOUR DU KGB À NANCY

Il y a près d'une année, Yann et Cathy Schlesser ont décidé de raccrocher les palmes et bouteilles de l'école de plongée sous-marine qu'ils dirigeaient dans le Sud de la France. Ils prennent alors la direction du Nord-Est dont ils sont originaires, pour sillonner les routes lorraines à bord du « KGB », entendons par là « Kmion Gourmet Burger ». Un concept de restauration rapide pour les amateurs de produits de qualité, de saveurs et de préparations authentiques. Bref, la frite décongelée, la cuisine micro-ondes et autres avatars de la gastronomie véhiculée ne figurent pas au menu. Yann explique : *« Nous cuisinons tout ce que nous proposons, des burgers, des frites fraîches, des salades composées et des desserts maison. Ici tout est 100 % artisanal et cuisiné avec des produits de qualité et frais. »* On apprend également sur leur site internet que le couple d'artisans fabrique les pains de ses burgers, du pétrissage à la cuisson, hache la

*Le nettoyage de véhicules sur site : un service particulièrement apprécié !*

viande du matin à partir de morceaux entiers (de la viande race limousine issue des pâturages meusiens s'il vous plaît !) et mijote ses propres sauces avant de prendre la route. Un KGB on ne peut plus transparent. Si l'activité n'est pas nouvelle, elle méritait cependant d'être soulignée dans la mesure où elle mobilise les savoir-faire et les valeurs de l'artisanat.

## UN VÉHICULE COMME NEUF, CHEZ SOI

Quant à Éric Berard de l'entreprise Wash One, il transporte dans son camion une citerne d'eau de 300 litres, un nettoyeur haute pression, un groupe électrogène et de multiples produits d'entretien pour les extérieurs et intérieurs de véhicule.

Son créneau est carrément différent mais tout aussi pratique pour une clientèle qui ne cesse de croître depuis plus de trois ans. Il assure l'entretien des camions et voitures des flottes d'entreprises, des agences de location, des concessionnaires automobiles et des particuliers. Un vrai métier pour ce passionné de belles carrosseries qui redonne à chaque véhicule une nouvelle jeunesse et des odeurs de neuf. Un créneau d'ailleurs également choisi par Alexandre Rey (Clean & Fresh) à Metz, mais avec une technologie un peu différente trouvée de l'autre côté de l'Atlantique.

En complète autonomie, ces deux chefs d'entreprise travaillent sur tous les sites et s'adaptent aux contraintes de leurs clients pour intervenir lorsque les véhicules sont disponibles. Leur service est particulièrement apprécié par les entreprises qui disposent de véhicules impeccables sans avoir à se détourner de leur cœur de métier.

## LE SAMU DE L'INFORMATIQUE

Si les activités ne sont pas forcément nouvelles, le service à « domicile » ou sur site permet de capter de nouveaux marchés et même parfois d'en faire l'identité forte de son entreprise. Au déplacement sur site s'ajoute souvent l'idée de service immédiat. Il en est ainsi de l'entreprise de dépannage informatique « Samu-informatique » qui n'hésite pas à s'inspirer de l'intervention des urgentistes à domicile pour vous sauver des désagréments de la panne informatique.

Gilles Salmon et Martial Morvan interviennent chez les particuliers pour éradiquer des virus, changer un composant, connecter un nouvel ordinateur ou une box, ajouter de la mémoire… Dans tous les cas, les clients sont aux petits soins, bénéficient de conseils pratiques et d'une grande transparence sur les tarifs.

Martial précise : *« Pour recevoir quelqu'un chez soi et mettre à disposition son ordinateur avec ses photos personnelles et autres données, il faut avoir confiance. Nous avons une déontologie. De la même façon, nous proposons toujours des devis dans les premières minutes d'intervention. Les gens n'ont pas à avoir de mauvaises surprises ».* Il ajoute : *« Notre objectif n'est pas de vendre du neuf, nous aimons bidouiller et récupérer les données que les gens croyaient perdues, c'est toujours très gratifiant. En cela, je considère que nous sommes des artisans de l'informatique. »*

Gilles développe : *« D'ailleurs, pour être transparents avec les clients, nous avons établi des forfaits pour les opérations les plus courantes. »*

Gilles et Martial sont très attachés à la dimension humaine de leur travail, en intervenant à domicile, bien plus que de dépanner, ils partagent leur expertise en conseillant les gens sur les logiciels qui peuvent être gratuits

*Des artisans qui partagent leur expertise.*

et correspondre à leurs attentes. En plus de leur activité de dépannage, ils créent des sites Web pour les professionnels et font de la vente de matériels d'occasion.

## PHOTOGRAPHE À DOMICILE, CHOISISSEZ VOTRE CADRE

Noëlla Barras est photographe professionnelle pour le Studio Vilair Scherr à Épinal. Depuis quelques années, elle est de plus en plus sollicitée pour faire des clichés à domicile. Globalement, les clients veulent personnaliser davantage leurs photos et le studio offre des possibilités limitées. Ils choisissent alors leur intérieur ou des cadres qui marquent leur sensibilité. Et puis, il y a les femmes qui viennent d'accoucher et ne souhaitent pas se déplacer avec le bébé ou encore les artisans qui veulent être photographiés dans leur atelier avec leurs réalisations. Une aubaine pour cette passionnée de photographie qui accueille avec enthousiasme l'évolution de son métier. *« Les gens me contactent avec des idées en tête, ils choisissent des accessoires, veulent être photographiés avec leurs animaux de compagnie… J'ai plaisir à découvrir leurs goûts, leurs passions et leurs cadres de vie. Pour moi, c'est une forme de challenge, je conserve mon style mais je dois inventer à chaque fois des mises en scène qui correspondent à leurs attentes »*, explique-t-elle avec enthousiasme.

## FIDÉLISATION DES CLIENTS

L'activité itinérante suppose une communication plus prospective. Éric bénéficie d'une clientèle de fidèles et poursuit ses démarches de prospection auprès de clients ciblés.
Le studio Vilair Scherr possède sa boutique et propose à sa clientèle ses prestations à domicile. Noëlla, photographe portraitiste attitrée de l'entreprise, est connue pour ses actions menées avec la SPA. Elle bénéficie d'une certaine notoriété pour les photographies qui mettent en scène les animaux domestiques. Tout comme Yann et Cathy, elle est très présente sur le sur le net avec un site, un blog et un compte Facebook.
Nos amis du KGB communiquent au quotidien sur les réseaux sociaux pour indiquer à leurs abonnés leur emplacement et la carte du jour.

*Noëlla se doit d'inventer à chaque fois de nouvelles mises en scène.*

Gilles et Martial de la société « Samu-Informatique » ont multiplié les insertions dans la presse gratuite et ont imaginé des formules de forfait et d'abonnement.
Ils ont par exemple mis en place l'abonnement à un euro par jour pour une sérénité informatique quotidienne. L'entreprise intervient alors « gratuitement » et prête un ordinateur de courtoisie aux intéressés si un passage en atelier s'impose.
Le bouche-à-oreille fonctionne également et la vitrine remplit tout aussi bien sa fonction pour attirer de nouveaux clients.
Le service à domicile s'est adapté à l'évolution de notre société et aux nouvelles pratiques. Il a inspiré de nombreuses entreprises artisanales, lesquelles ont créé et développé de nouvelles activités. Toutes ces expériences ont préservé, voire même enrichi, la proximité avec une clientèle qui reconnaît les valeurs de l'artisanat.

*Javier Palacios*

# LE VÉLO DANS LA PEAU !

*Javier Palacios est un jeune entrepreneur à la tête de la Clef du vélo : un service de réparation de vélo à domicile dans l'agglomération nancéienne.*

[L]a Clef du Vélo est une jeune entreprise de réparation de bicyclette à domicile, au bureau ou encore dans la rue ! C'est assez simple : vous tombez en panne de vélo, vous appelez Javier Palacios et il débarque, lui aussi armé de son vélo et de sa remorque, pour trouver la solution à votre problème ! Un nouveau genre d'artisan est né à Nancy !

## UNE AVENTURE À VÉLO !

Quand on demande à Javier Palacios de nous parler de sa petite entreprise, tout est question de passion et de philosophie. Le vélo est pour lui un mode de transport qu'il privilégie dans son quotidien et, aujourd'hui, il aime partager cette passion avec ses clients. L'ancien ingénieur en calcul de structure reconverti en artisan nous assure qu'il n'est pas *« un fou du vélo »* au sens sportif du terme, *« mais la plupart de mes clients ont choisi le vélo par passion, souci écologique et je suis en phase avec eux sur ces terrains-là »*. Au tout départ, Javier avait besoin de se créer un statut, après quelques démarches avec la CMA 54, un stage de préparation à l'installation et son immatriculation : la Clef du vélo est née ! L'aventure pouvait enfin commencer. Les premiers rendez-vous arrivent et Javier nous confie que ce n'est pas tous les jours facile de se déplacer à vélo : surtout en hiver ! Mais l'expérience en vaut la chandelle : les rencontres, le partage et l'accueil des clients lui font tout de suite oublier ces petits inconvénients ! Des avantages propres à l'activité d'artisan, qui garantissent une proximité que Javier cherchait dans son métier : *« Il y a des clients curieux, ils veulent apprendre et c'est toujours plaisant de pouvoir leur livrer quelques astuces sur leurs bicyclettes. »* Au cours de ses déplacements, il rencontre différents types de clients : *« Il y a ceux qui veulent comprendre, ceux qui sont pressés car leur vélo est essentiel à leurs déplacements, et il y a ceux qui ne savent pas comment faire pour réparer ! »* Pour tous, il trouve une solution. Parfois, il emmène le vélo dans son atelier et, parfois, il répare sur place. Et puis, comme tout artisan, Javier tombe parfois sur une pépite : *« Une fois je me suis retrouvé en face d'un vélo avec un système de transmission que je n'avais vu que dans les livres, c'était un bonheur de pouvoir le réparer et le faire fonctionner ! »* Aucun regret de sa part de s'être lancé dans cette aventure du vélo : *« J'ai la chance d'allier ma passion et mon métier et c'est pourquoi je ne voudrais pas revenir en arrière. »*

*Javier : une solution à toutes les pannes de vélo.*

© DR

## DANS LE FUTUR...

Aujourd'hui, il répare, monte les vélos achetés en ligne et livrés en kit, et vend des vélos d'occasion remis en selle par ses soins. Mais comme tout entrepreneur aguerri, Javier aimerait investir dans un atelier plus grand, pouvoir embaucher, multiplier les animations autour de son activité, et pourquoi pas proposer ses services à d'autres entreprises disposant d'une flotte de vélos. À plus court terme, on peut le retrouver sur son stand lors de la Fête du Vélo à Nancy. Il se déplace aussi dans les écoles, à la fois pour appréhender les différentes parties qui composent son vélo, mais aussi pour sensibiliser le jeune public à l'utilisation de celui-ci ! Dans ses projets, Javier aimerait aussi développer des modules qui aborderaient la sécurité routière à vélo et un autre à destination des automobilistes qui ne savent pas comment réagir quand ils croisent un cycliste. En attendant, vous pouvez le retrouver un soir par mois au Bar « Le Royal » à Nancy pour une soirée « Réparation Vélo » ! Et si vous avez un souci de vélo, qu'il vente, qu'il pleuve ou qu'il neige, n'hésitez pas à appeler Javier qui fera tout pour arriver le plus vite possible, week-end et nuit compris !

**Contact : Tél. : 06 41 69 96 47 - www.laclefduvelo.fr**
**www.facebook.com/laclefduvelo**
**Mail : contact@laclefduvelo.fr**

*Machines dangereuses*

# QUOI DE NEUF POUR LES **JEUNES TRAVAILLEURS ?**

*La réglementation sur les travaux interdits et réglementés pour les jeunes, d'au moins 15 ans et de moins de 18 ans en formation professionnelle, vient de changer. On vous dit tout…*

## QUI EST CONCERNÉ ?

**Les entreprises et les établissements de formation professionnelle.**
L'âge d'admission des jeunes au travail est fixé à 16 ans. Toutefois, à partir de 15 ans au moins, les jeunes en formation professionnelle peuvent effectuer une formation professionnelle en alternance, donc en entreprise.
La loi de la protection de la santé des jeunes travailleurs s'applique aux :

- apprentis,
- jeunes embauchés (sous contrat de professionnalisation),
- stagiaires en formation professionnelle,
- élèves en enseignement professionnel,
- élèves entrés dans le dispositif d'initiation aux métiers en alternance (Dima).

© FOTOLIA.FR

Et également aux :

- jeunes employés (le week-end ou pendant les vacances),

## QUE DOIVENT FAIRE LES ARTISANS ?

### 1RE ÉTAPE

L'employeur doit procéder à l'évaluation des risques et transcrire cette évaluation dans un **document unique**. Cette évaluation va lui permettre de respecter la réglementation qui vise les jeunes de moins de 18 ans.

### 2E ÉTAPE

Les mineurs peuvent être amenés, dans le cadre de leur formation, à effectuer des tâches qui figurent sur la liste des travaux interdits et réglementés. Avant qu'ils n'interviennent, l'employeur doit impérativement obtenir une dérogation de l'Inspecteur du travail. La procédure de dérogation est désormais collective, et non plus individuelle. Elle concerne l'ensemble des jeunes accueillis sur le lieu de formation de l'entreprise, et non plus le jeune lui-même. L'autorisation délivrée par l'Inspecteur du travail est valable trois ans. Une actualisation des données est possible à tout moment durant cette période d'autorisation. Elle est à envoyer à l'Inspecteur du travail.

### 3E ÉTAPE

Afin de protéger la santé et la sécurité des jeunes travailleurs, l'employeur doit recueillir pour chaque jeune un avis spécifique de son médecin du travail compétent. Ces visites médicales sont à effectuer chaque année.

### 4E ÉTAPE

L'employeur est tenu d'informer l'Inspecteur pour chaque mineur accueilli dans l'entreprise et affecté aux travaux en cause, il doit réactualiser cette information une fois par an pour l'avis médical.

Deux types de formulaires sont disponibles pour ces deux dernières étapes. Ils sont accompagnés d'une notice d'utilisation :

- Information obligatoire pour chaque jeune, âgé d'au moins 15 ans et de moins de 18 ans, en formation professionnelle accueillis dans l'entreprise ou dans l'établissement.
- Demande de dérogation aux travaux réglementés en vue d'accueillir des jeunes mineurs d'au moins 15 ans et de moins de 18 ans.

Cette procédure intègre une réelle démarche de prévention des risques professionnels en vue d'éviter les atteintes à la santé et la sécurité des jeunes. Elle tend à leur offrir les meilleures conditions de formation professionnelle qui permettra de qualifier la future population active.

enfants employés chez un membre de la famille, sous l'autorité du père ou de la mère ou du tuteur.

## QUELS SONT LES RISQUES VISÉS ?

**Les accidents du travail**

Les accidents du travail et accidents du trajet sont plus fréquents chez les jeunes. Pour cette raison, le législateur a interdit aux jeunes certains travaux ainsi que le travail sur certaines machines dangereuses. Les accidents de manutention doivent être limités par le respect strict de la limitation du poids des charges portées.

**Les maladies professionnelles**

Elles dépendent de la nature de l'apprentissage. Le législateur a interdit l'exposition des jeunes à un certain nombre d'agents chimiques ou physiques.

**Autres**

Pathologie rachidienne (lombalgie, cervicalgie, etc.) et articulaire lors du port de charges lourdes, alors que la croissance n'est pas achevée.

## QUELLE PROTECTION ?

Les jeunes s'exposent à des risques particuliers en raison de leur âge, de leur inexpérience en milieu professionnel, de leur manque de formation et d'information. Ils ont donc besoin de conseils judicieux, d'informations et d'une surveillance, mais aussi d'emplois adaptés, sûrs et sains. Il est nécessaire de les préserver contre les atteintes à leur santé et leur sécurité au travail.

En conséquence, l'affectation des jeunes aux travaux les plus dangereux doit être autorisée uniquement pour les besoins de leur formation professionnelle.

## QUELLES SONT LES SANCTIONS ?

Si la réglementation n'est pas respectée les risques encourus sont :

- une amende,
- une condamnation pénale en cas d'accident.

**Pour vous aider, consultez les liens suivants :**

- www.travailler-mieux.gouv.fr
- www.travailler-mieux.gouv.fr/Protection-de-la-sante-des-jeunes.html

**Contacts**

- **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Meurthe-et-Moselle**
  **Tél. : 03 83 95 60 60 - chambre-métiers@cm-nancy.fr**
- **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Meuse**
  **Lætitia Hoenicke - Tél. : 03 29 79 36 10**
  **l.hoenicke@cma-meuse.fr**
- **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Moselle**
  **Tél. : 0820 857 057 (prix d'un appel local)**
  **contrats2@cm-moselle.fr**
- **Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges**
  **Éric Simonin - Tél. : 03 29 69 55 88**
  **e.simonin@cma-vosges.fr**

# SOUTIEN DE LA RÉGION LORRAINE EN FAVEUR DES ARTISANS D'ART

**DISPOSITIF.** Il s'adresse aux activités orientées principalement vers le haut de gamme et/ou de luxe, qui nécessitent la mise en œuvre d'un savoir-faire complexe et une production d'objets uniques ou de petites séries à caractère artistique.

**Pour la création ou la reprise d'une entreprise, le Conseil régional de Lorraine vous apporte son soutien :**
avec un apport en numéraire ou un capital social libéré de 1 000 €, l'aide régionale est de 2 000 € par emploi créé en CDI ETP et 4 000 € par emploi repris en CDI ETP. Elle est plafonnée au capital social libéré ou au double de l'apport et à 30 000 €.

**Pour des investissements matériels, immatériels, immobiliers, le Conseil régional de Lorraine vous apporte son soutien :**
pour des investissements d'au moins 2 000 € HT, l'aide régionale est de 30 % maximum et plafonnée à 30 000 €.

Une lettre d'intention préalable devra être adressée au Président du Conseil régional de Lorraine.

**Contact**

**Conseil régional de Lorraine/Pôle entreprises**
**Secteur Développement**
**et Accompagnement des Entreprises**
**Place Gabriel Hocquard**
**CS 81004/57036 Metz cedex 1**
**Téléchargement du dossier et des annexes**
**sur www.entreprenezenlorraine.fr**
**ou www.metiersdart-lorraine.eu**

# FEMME CRÉATRICE D'ENTREPRISE DE L'ANNÉE

**C'EST PEUT-ÊTRE VOUS !** La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Lorraine organise la première édition régionale du Concours « Création, reprise d'entreprise au féminin », ouverte à toute femme, dirigeante, gérante et majoritaire (détenant plus de 50 % des parts sociales au moment de la création et remise des prix), ayant créé ou repris une entreprise en Lorraine et ayant été accompagnée par sa CMA. Les entreprises candidates doivent avoir été immatriculées (avec activité) au jour de la candidature et créées entre le 1er janvier 2012 et le 31 décembre 2013. Chaque lauréate départementale se verra offrir un week-end et la lauréate régionale obtiendra un prix d'une valeur de 2500 €. **Date limite de dépôt des dossiers : 30 septembre.**

**Contact: Votre CMA ou Adeline Turquet**
**aturquet.crml@orange.fr - www.crmalorraine.fr**

# ACORIS MUTUELLES PROCHES DE VOUS

**SERVICES DE L'AUTOMOBILE.** Les partenaires sociaux représentatifs de la CCN des Services de l'Automobile ont conclu un accord prévoyant la mise en place, pour le 1er mars 2015, d'une couverture santé complémentaire collective et obligatoire au bénéfice des salariés de leur secteur d'activité. Acoris Mutuelles a élaboré une offre répondant scrupuleusement au cahier des charges issu de cet accord. Pour savoir si vous êtes concernés et vous faire accompagner gratuitement sur toutes les démarches, rendez-vous sur le site **www.acorismutuelles.fr** et contactez nos experts entreprise.

**Contact : 09 69 36 10 20**

# OUTIL DE PRÉVISION DE **L'ARTISANAT DE LORRAINE**

**ENQUÊTE.** Comme en 2012, pour cette seconde édition, vous avez reçu au courant du mois de mai notre enquête régionale Opale (Outil de Prévision de l'Artisanat de Lorraine) par voie électronique et/ou par voie postale. Vous avez été nombreux à nous répondre et nous vous en remercions. Cette enquête nous permettra de répondre à vos besoins ainsi qu'à ceux de vos salariés.

**Objectifs : disposer de données pour orienter notre action au service du développement de l'artisanat :**

- Détecter les potentiels de développement des entreprises artisanales de Lorraine.
- Connaître les pratiques en Gestion des Ressources Humaines (et Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) dans les entreprises artisanales face aux enjeux sociaux que sont le renouvellement générationnel des chefs d'entreprise et des salariés et le maintien du tissu économique et social artisanal par la qualification des hommes.

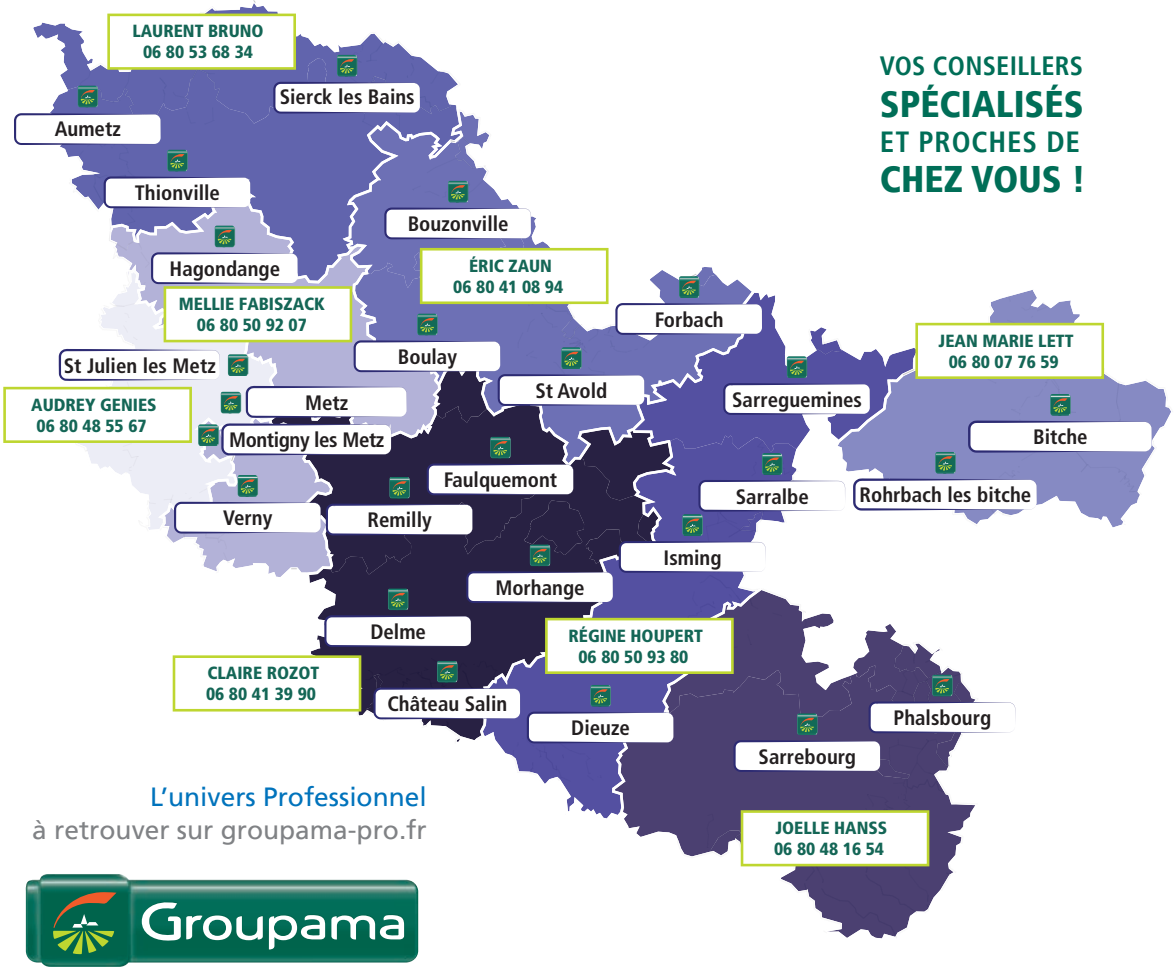
© FOTOLIA.FR

- Disposer d'un outil prospectif sur les besoins en compétences des chefs d'entreprise et des salariés dans les entreprises.
- Contribuer au déploiement local de l'artisanat en Lorraine.

**Pour suivre les résultats de l'enquête, vous pouvez vous connecter sur http://37.59.16.102/surveymanager/surveys/survey/OPALE2014_V3/webreports.dll**

# UNE RÉPONSE ADAPTÉE
# OÙ QUE VOUS SOYEZ !

## POUR ASSURER L'AVENIR
## DE MON ENTREPRISE




VOS CONSEILLERS
**SPÉCIALISÉS**
ET PROCHES DE
**CHEZ VOUS !**

L'univers Professionnel
à retrouver sur groupama-pro.fr

Groupama
Toujours là pour moi.

Entreprise régie par le Code des Assuranes - Crédit photo Shutterstock - 06/2014

## Vous êtes électricien ? Êtes-vous sûr aujourd'hui que votre entreprise bénéficie d'une assurance adaptée à toutes vos activités ?

# **10 questions** pour vous en assurer :

1. Avez-vous fait part de toutes les évolutions de votre entreprise (extension d'activité, ajout d'une activité, ou hausse de l'effectif par exemple) à votre assureur au cours de ces deux dernières années ?
   ◯ oui ◯ non

2. Tous vos matériaux sont livrés sur un chantier. S'ils sont détruits par un incendie, seront-ils couverts par votre contrat d'assurance ?
   ◯ oui ◯ non

3. Vous avez obtenu la capacité « fluides frigorigènes ». Êtes vous bien assuré pour réaliser les interventions de maintenance sur les systèmes utilisant ces fluides (pompes à chaleur par exemple) ?
   ◯ oui ◯ non

4. La mise en œuvre d'automatismes et systèmes domotiques est elle prévue dans votre contrat d'assurance ?
   ◯ oui ◯ non

5. En cas de litige juridique (avec des clients, vos salariés, des fournisseurs par exemple), pouvez-vous bénéficier d'un accompagnement ?
   ◯ oui ◯ non

6. Si votre salarié se blesse sur un chantier en tombant d'une nacelle, ou en se brûlant grièvement avec un câble dénudé, votre responsabilité pour faute inexcusable est elle couverte ?
   ◯ oui ◯ non

7. À l'occasion d'un chantier, un client vous sollicite pour la pose d'une alarme. Êtes vous sûr de pouvoir accepter sa demande sans en parler à votre assureur ?
   ◯ oui ◯ non

8. Le contenu de votre véhicule professionnel est dérobé pendant la nuit. Pensez-vous être indemnisé ?
   ◯ oui ◯ non

9. En cas d'absence de sinistres déclarés depuis plusieurs années, bénéficiez-vous d'un système automatique de réduction de vos cotisations (sans devoir en faire la demande chaque année auprès de votre assureur) ?
   ◯ oui ◯ non

10. Vous bénéficiez d'un label Reconnu Garant de l'Environnement (RGE). Ce label a-t-il une influence sur votre contrat d'assurance ?
    ◯ oui ◯ non

**Si vous avez une seule réponse négative, prenez contact dès maintenant avec un Conseiller MAAF PRO !**

**N° Vert 30 15**
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE
du lundi au vendredi de 8h30 à 20h
et le samedi de 8h30 à 17h

MAAF PRO
la référence qualité pro

MAAF ASSURANCES S.A. – RCS NIORT 542 073 580 – 06/14 – Création : © ZIMAGES